

**PARA:** SUBDIRECCIÓN COMERCIAL, TÉCNICA, JURÍDICA Y CONTABILIDAD Y FINANZAS.

**ASUNTO:** POLÍTICA DE COBRANZA.

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 04 DE ABRIL DE 2022.

### **I- Objetivo:**

Normar los procesos de cobranza con el fin de controlar, vigilar y promover el pago oportuno de las primas por la emisión de pólizas de fianza.

### **II.- Política de Operación:**

#### **A) Primas por Cobrar y Gestión de Cobranza.**

**1.-** Las primas por cobrar, por la expedición de fianzas, del ramo II (judicial) y IV (crédito) deberán ser cubiertas de riguroso contado; para los demás ramos se aplicará, en caso necesario, un crédito comercial de 30 días.

**1.1.-** Tratándose de una fianza del ramo II (judicial) y siempre que el fiado sea una Persona Moral, previa autorización del Subdirector Comercial, se aplicará un crédito comercial de 30 días.

**2.-** Para el pago de primas únicamente se aceptarán cheques certificados, cheques de caja, transferencia electrónica o depósito bancario, utilizando las referencias impresas en la factura de pago de prima, o en caso excepcional, se podrá depositar el pago en la cuenta bancaria concentradora. Para ambos métodos de pago el beneficiario será **“Dorama, Institución de Garantías, S.A.”**

**3.-** Toda prima pagada a través de cheque, obligatoriamente deberán anotar en el reverso del mismo el(los) número(s) de fianza(s) y clave del agente, con la finalidad de identificar de manera oportuna la procedencia del mismo y agilizar los trámites de recuperación en caso de devolución por parte del banco.

**3.1.-** El agente **NO** debe pagar primas de fianzas con cheques personales o transferencia interbancaria desde su cuenta personal, de lo contrario podrá considerarse como disposición de primas y se procederá conforme a lo establecido en el inciso (L) Disposición de Primas del presente documento.

**4.-** El personal de la oficina de servicio **NO** deberá recibir pagos de primas en efectivo. En casos excepcionales podrá recibir pagos mediante cheque certificados o de caja, a nombre de **“Dorama, Institución de Garantías, S.A.”**, los cuales deberán depositar a la brevedad en las cuentas bancarias de la Institución.

**5.-** Para las fianzas del ramo I (fidelidad), en las que no se realice el pago dentro de los 60 días naturales contados a partir de la fecha de emisión, la Gerencia de Primas y Comisiones notificará al(os) subdirector(es) Comercial(es) por correo electrónico las fianzas pendientes de pago.

**5.1.-** El subdirector comercial revisará y notificará a la Gerencia de Primas y Comisiones las fianzas que deberán anularse.

**5.2.-** La Gerencia de Primas y Comisiones solicitará a la Gerencia de Cartera y Garantías la anulación de las fianzas.

**5.3.-** Para las fianzas de fidelidad en las cuales el fiado sea el Gobierno, la Gerencia de Primas y Comisiones solicitará a la Gerencia de Cartera y Garantías su anulación posterior a los 60 días naturales contados a partir de la fecha de emisión.

**6.-** Las fianzas que se emitan en moneda extranjera deben pagarse en la misma moneda.

**6.1.-** Si el cliente no dispone de una cuenta bancaria en moneda extranjera, deberá pagar en moneda nacional al tipo de cambio, publicado en el Diario Oficial de la Federación, del día en el que efectuará el pago enviando el comprobante correspondiente a la Gerencia de Primas y Comisiones.

**7.-** Es responsabilidad del Agente, Oficinas de Servicio, Gerencia de Primas y Comisiones y Gerencia de Litigios, el cobro de primas por lo que se deberá gestionar con base en el deudor por prima a través de llamadas telefónicas, cartas personalizadas y/o visitas presenciales de acuerdo con el siguiente esquema:

<b>ANTIGÜEDAD DEUDOR</b>	<b>GESTION</b>
De 01 a 120 días	Agentes y Oficina de Servicio
De 121 a 210 días	Gerencia de Primas y Comisiones
De 211 a 360 días	Gerencia de Litigios
De 360 días en adelante	La Subdirección Jurídica a través de proveedor externo.

**7.1.-** Las Gerencias de Primas y Comisiones y Litigios, están facultadas para requerir información a la oficina de servicio, que permita agilizar la localización del fiado y/u obligado solidario, así como la documentación que ampare el adeudo la cual deberán enviar en un plazo no mayor de 3 días hábiles a partir de la solicitud.

**8.-** Se aplicará un porcentaje de castigo en la comisión del agente de acuerdo con la antigüedad en el cobro de la prima, considerando desde la fecha de emisión de la fianza hasta la fecha en la que el fiado pague la prima en institución bancaria, conforme a la siguiente tabla:

<b>DIAS</b>					<b>% CASTIGO</b>
De	1	a	120	días	0%
De	121	a	180	días	30%
De	181	a	240	días	50%
De	241	a	300	días	70%
De	301	a	360	días	90%
De	361	En adelante			100%

**8.1.-** Únicamente la Dirección General está facultada para modificar los rangos y porcentajes de castigo estipulados en la tabla del punto número 8.

**8.2.-** Cualquier excepción a la aplicación de un castigo de comisión, por agente o por fianza, requerirá el Vo. Bo. del Subdirector Comercial que corresponda.

**9.-** La Subdirección Técnica reportará a Buró de Crédito a los fiados cuyo deudor por prima sea mayor a 210 días naturales de antigüedad, posteriores a su fecha de emisión.

**10.-** La Subdirección Técnica reportará dentro de los Informes Confidenciales a los fiados cuyo deudor por prima sea mayor a 121 días naturales de antigüedad, posteriores a su fecha de emisión.

**11.-** Toda excepción a los puntos 9 y 10 anteriormente descritos, serán autorizados por el Subdirector Comercial que corresponda.

**12.-** Cuando el fiado solicite liquidar su adeudo de primas en parcialidades, es responsabilidad de la Subdirección Comercial que corresponda, en conjunto con la Gerencia de Primas y Comisiones la elaboración y firma de un convenio de pagos, preestablecido por la Subdirección Jurídica, indicando las fechas de depósito y la tasa de interés que se le cobrará por concepto de pago fraccionado. Este documento estará en resguardo de la Gerencia de Primas y Comisiones.

**13.-** La Gerencia de Primas y Comisiones enviará a la Gerencia de Litigios, dentro de los primeros 10 días del mes, listado de fianzas que por su antigüedad deberá gestionar su cobro, conforme a la tabla del punto 7.

**13.1.-** De igual forma, dentro del mismo lapso, se les notificarán las fianzas que hayan sido pagadas o anuladas a efecto de suspender la gestión de cobro vía extrajudicial.

**14.-** La Gerencia de Litigios enviará a la Gerencia de Primas y Comisiones, dentro de los primeros 10 días del mes, reporte sobre el estatus que guarda cada fianza turnada a su área, del mes anterior.

**15.-** Mediante escrito, la Subdirección Jurídica informará a la Gerencia de Primas y Comisiones, aquellas fianzas que a su consideración sean incobrables para que previa autorización de la Dirección General sean aplicadas en el sistema como Quebranto.

**16.-** No se generará comisión para el agente, en los siguientes casos:

- a) Primas aplicadas mediante quebranto.
- b) Fianzas turnadas a la Gerencia Jurídica de Litigio.
- c) Prima recuperada de una fianza quebrantada.
- d) Cobro de prima obtenido por la gestión de la Oficina de Servicio, Gerencia de Primas y Comisiones sin la intervención del agente.

**B) Estimación para Cuentas de Cobro Dudoso.**

**1.-** Mensualmente la Gerencia de Primas y Comisiones registrará en la contabilidad la estimación para cuentas de cobro dudoso de aquellas primas pendientes de pago:

**1.1.-** Las fianzas del ramo I (Fidelidad) y II (Judiciales) se estimarán cuando superen los 90 días de antigüedad, desde su inicio de vigencia.

**1.2.-** Las fianzas del ramo III (Administrativas) se estimarán cuando superen los 120 días de antigüedad, desde su inicio de vigencia.

**1.3.-** Las fianzas del ramo IV (Crédito) se estimarán cuando superen un día de antigüedad, desde su inicio de vigencia.

**1.4.-** Si existe prima en depósito, la estimación se realizará por la diferencia entre la prima de la fianza menos la prima en depósito.

**2.-** No se registrará estimación si existe compromiso de pago por parte del fiado, documento soporte que enviará la Subdirección Comercial u Oficina de Servicio, a la Gerencia de Primas y Comisiones donde se especifique la fecha de pago, así como la(s) fianza(s) a pagar.

**3.-** No se registrará la estimación si existe algún convenio de pago por escrito, entre el cliente y la Institución, para lo cual la Oficina de Servicio deberá enviar copia del documento (autorizado y firmado por el Subdirector Comercial) a la Gerencia de Primas y Comisiones.

**4.-** Si la(s) fianza(s) está(n) en proceso Jurídico, se estimará el 50% de la prima.

**C) Bloqueo por Deudor por Prima y/o Cheque Devuelto.**

**1.-** El sistema de emisión bloqueará a aquellos fiados con deudor por prima mayor a 120 días posteriores a su fecha de emisión o por cheque devuelto pendiente de recuperar.

**2.-** Se liberará el bloqueo al pagar la prima o al obtener la reposición del cheque devuelto o contar con fecha compromiso de pago.

**3.-** Cualquier excepción a los puntos anteriormente señalados, será con el Vo. Bo. del Subdirector Comercial que corresponda.

**D) Aplicación de Primas.**

**1.-** Los pagos referenciados (dato impreso en la factura de prima) realizados en sucursal bancaria (ventanilla) o por transferencia electrónica se aplicarán en automático en el sistema de Cobranza, al día siguiente hábil de efectuado el pago, siempre y cuando el pago sea por fianza, cubriendo el importe exacto y con la referencia correcta; en caso contrario el sistema lo enviará a primas en depósito.

**2.-** Si el cliente deposita el pago en la cuenta concentradora, en sucursal bancaria (ventanilla) o por transferencia electrónica, **NO** se aplicará la fianza en automático en el sistema de Cobranza por lo tanto la oficina de servicio deberá solicitar, por correo electrónico anexando el comprobante de pago, la confirmación de dicho depósito a la Gerencia de Primas y Comisiones para aplicar el pago en el sistema.

**2.1.-** Mensualmente se registrará en primas en depósito todo pago no identificado (no referenciados) y cuyo ingreso haya sido del mes inmediato anterior.

**3.-** Los pagos con referencias globales (pago de varias fianzas de un mismo fiado) se registrarán en primas en depósito y es responsabilidad de la Gerencia de Primas y Comisiones realizar la aplicación al día siguiente hábil que hayan ingresado a las cuentas de la Institución.

#### **E) Cheques Devueltos.**

**1.-** La Gerencia de Primas y Comisiones realizará la anulación del cobro cuando reciba físicamente el cheque devuelto, el cual deberá ser entregado por conducto del área de Tesorería.

**1.1.-** Existe la posibilidad que el banco únicamente envíe copia simple del cheque y una carta especificando la causa de devolución, en todo caso el cliente podrá solicitar el original del documento en alguna sucursal de su banco.

**1.2.-** Si el área de Tesorería no recibe físicamente el cheque, la Gerencia de Primas y Comisiones revisará la información que le proporcione Tesorería para identificar el(os) número(s) de fianza(s) y proceder anular el cobro en el sistema de Cobranza.

**2.-** Una vez anulado el cobro en el sistema, se enviará a la oficina de servicio el documento para la recuperación del pago.

**2.1.-** Si la recuperación fue realizada por la oficina de servicio, Gerencia de Primas y Comisiones, Gerencia de Litigios, **SIN** la intervención del agente, **NO** se pagará comisión al agente.

**3.-** Cuando la prima sea pagada con cheque y el documento sea devuelto por una institución bancaria, se cobrará el 20% como penalización sobre el monto del cheque; lo anterior conforme al artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Adicionalmente se cobrará el IVA que corresponda.

**Nota:** Dicha comisión es totalmente independiente al cobro de comisión que la Institución Bancaria realiza al cuentahabiente.

**3.1.-** Cualquier excepción en el cobro de la comisión deberá ser autorizada por el Subdirector Comercial que corresponda, enviando el Vo. Bo. por correo a la Gerencia de Primas y Comisiones.

**3.2.-** Se expedirá factura electrónica por el cobro de la comisión, el cual deberá enviarse al fiado.

#### **F) Primas en Depósito.**

**1.-** Es responsabilidad de la Gerencia de Primas y Comisiones en conjunto con las oficinas de servicio la depuración oportuna de las primas en depósito.

**2.-** La Gerencia de Primas y Comisiones enviará semanalmente, a las oficinas de servicio, el reporte de primas en depósito para su revisión, depuración y/o aclaración correspondiente.

**3.-** Las primas en depósito con antigüedad mayor a 90 días serán eliminadas y enviadas a la cuenta de ingresos varios por la Gerencia de Primas y Comisiones, siempre y cuando la oficina no haya proporcionado ninguna información que permita la aplicación del pago en el sistema o la devolución al fiado.

**3.1.-** Las primas en depósito generadas por gestión de cobro efectuado por la oficina de servicio, Gerencia de Primas y Comisiones y/o Gerencia de Litigios, **NO** se enviarán a ingresos varios independientemente de su antigüedad.

#### **G) Devolución de Primas.**

**1.-** Se tramitará una devolución de prima por las siguientes causas.

##### **a) Anulación de fianza pagada:**



- Se devolverá al fiado la prima pagada disminuida por los gastos de expedición, investigación y buró de crédito más el IVA que corresponda.
- **NO** se le descontarán los gastos de expedición, investigación y buró de crédito más el IVA que corresponda, si la anulación es imputable a la Institución, en todo caso la oficina de servicio deberá especificar el motivo.
- **NO** se le descontarán los gastos de expedición, investigación y buró de crédito más el IVA que corresponda, si la anulación fue sustituida con otra fianza, en todo caso la oficina de servicio deberá especificarlo en su solicitud.
- Se expedirá factura electrónica, por el cobro de gastos de expedición, investigación y buró de crédito más el IVA que corresponda, para el fiado.
- Otra causa no especificada en el presente documento para **NO** descontar los gastos al fiado, por excepción, el jefe de oficina deberá sustentar el motivo.

**b) Cancelación a Prorrata.**

- La oficina de servicio deberá enviar el archivo PDF de la factura de egreso (nota de crédito).

**c) Endoso de disminución.**

- La oficina de servicio deberá enviar el archivo PDF de la factura de egreso (nota de crédito).

**d) Duplicidad de pago.**

- La oficina de servicio deberá enviar los comprobantes de los depósitos realizados.

**e) Sobrante de Pago.**

- La oficina de servicio deberá enviar el comprobante de pago.

**2.-** La devolución de primas se hará exclusivamente mediante transferencia electrónica.

**3.-** La solicitud, por parte de la oficina de servicio, será por correo electrónico anexando la carátula del estado de cuenta bancario del fiado y copia a su jefe inmediato.

**3.1.-** Cuando la devolución sea originada por un endoso de disminución, deberán anexar la factura de egreso (archivo en PDF).

**4.- NO** se tramitarán devoluciones a un tercero, única y exclusivamente al fiado.

**5.- NO** se tramitará la devolución si el fiado cuenta con deudor por prima.

#### **H) Cambios de Conducto por Fianza.**

**1.-** La oficina de servicio solicitará cambio de conducto a la Gerencia de Suscripción, vía correo electrónico anexando Carta Nombramiento, identificación y poderes con actos de administración del firmante y relacionando el (los) números de fianzas.

**1.1.-** Asignará al nuevo agente a la(s) fianza(s) solicitadas por la Oficina de Servicio.

**2.-** La Gerencia de Primas y Comisiones realizará el cambio de conducto en el sistema H@Z.

#### **I) Cambio de % de comisión.**

**1.-** La Subdirección Técnica registrará en el sistema H@Z los rangos de Tarifa-Comisión que corresponda a cada obligación.

**2.-** La Oficina de Servicio enviará a la Gerencia de Primas y Comisiones, por correo electrónico, la solicitud indicando el(os) número(s) de fianza(s) y el % de comisión a cambiar.

**2.1.-** Se requerirá Vo. Bo. de la Gerencia de Suscripción o jefe de oficina o nivel jerárquico superior.

**2.2.-** El cambio a realizar se efectuará sobre fianzas emitidas.

#### **J) Sustitución de facturas electrónicas.**

**1.-** La sustitución de facturas electrónicas se realizará por los siguientes motivos:

- a) Por desglose para empresas filiales.
- b) Cambio de domicilio.
- c) Cambio de contratante.
- d) Cambio en la clave de "USO CFDI".

**2.- Documentación necesaria para sustituir una factura.**

**a) Desglose para empresas filiales.**

- Enviar archivo XML y PDF de la factura.
- Documento donde conste la relación comercial entre las empresas.
- Cédula fiscal con domicilio incluido de cada empresa.
- Cuadro con las cantidades que le corresponderán a cada recibo.

**NOTA:** La suma de todos los recibos debe ser igual al recibo original de la póliza.

**b) Cambio de domicilio.**

- Enviar archivo XML y PDF de la factura.

**c) Cambio de contratante.**

- Enviar archivo XML y PDF de la factura.
- Cédula fiscal con domicilio incluido del nuevo contratante.

**d) Cambio en la clave de "USO CFDI".**

- Enviar archivo XML y PDF de la factura.

**K) División de comisiones por fianza emitida en Plan de Proveedores.**

**1.-** La Oficina de Servicio enviará solicitud por correo electrónico, indicando el(os) número(s) de la(s) fianza(s), número(s) de inclusión o endoso(s), clave, nombre y porcentaje de comisión para cada agente.

**1.1.-** Copiar en la solicitud al jefe inmediato.

**1.2.-** La Oficina de Servicio que emite la fianza deberá consultar las condiciones (tarifa-comisión) con la Oficina de Servicio que tiene asignado al agente emisor, **ANTES** de emitir la fianza.

**2.-** La solicitud de división de comisión se deberá realizar el mismo día que se emite la fianza.

**3.-** Cualquier condición diferente al estipulado en el contrato del agente, se requerirá del VoBo del Subdirector Comercial que corresponda.

**L) Disposición de primas.**

Se entenderá por disposición de prima cuando un agente o personal de la Institución reciba el pago de una prima y éste no ingrese el dinero a las cuentas bancarias de Dorama.

**1.-** Detectada la disposición de primas al agente, la Gerencia de Primas y Comisiones procederá a:

**a.-** Notificar a la Subdirección Comercial que corresponda y al agente por escrito.

**b.-** Revisar la cartera del agente.

**c.-** Retener el pago de las comisiones durante la revisión.

**d.-** De comprobarse algún fraude que perjudique a la Institución, se turnará a la Subdirección Jurídica.

**e.-** Concluida la revisión se enviará reporte a la Dirección General y Subdirector Comercial que corresponda para determinar la situación del agente.

**f.-** Si la decisión es favorable al agente, se pagará la comisión que a esa fecha tenga como saldo a favor, caso contrario; se seguirá reteniendo el pago de comisiones y se analizará el caso en particular para determinar la acción a seguir.

**2.-** Detectada la disposición de primas al empleado de la Institución, la Gerencia de Primas y Comisiones procederá a:

**a.-** Notificar a la Subdirección Jurídica, para que proceda conforme a derecho corresponda.

**b.-** Concluida la revisión se enviará reporte a la Dirección General y Subdirección Administrativa para determinar la situación del empleado.

Cualquier situación no contemplada en el presente documento se revisará, analizará y posteriormente se notificará al(as) área(s) involucrada(s) el procedimiento a seguir.

**Atentamente**

**Gerencia de Primas y Comisiones.**

**Bitácora de Actualizaciones.**

N° y fecha de actualización	Motivo	Detalle de la actualización
5° abril 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización Ordinaria</li> </ul>	Actualización de los siguientes incisos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ G) Devolución de primas: sub-inciso b, c y numeral 3 y 3.1.</li> <li>■ J) Sustitución de facturas: numeral 1 inciso b) y numeral 2 inciso b)</li> <li>■ K) División de comisiones por fianza emitida en Plan de Proveedores: numeral 1.1.</li> </ul>
4° septiembre 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización Ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización de la tabla de Gestión de Cobro.</li> <li>■ Actualización de la tabla de Castigos.</li> <li>■ Cambios en el punto II. Políticas de Operación en todos sus incisos.</li> </ul>
3° agosto 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización Ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cambió la tabla de Gestión de Cobro.</li> <li>■ Se incorporó a la Gerencia de Cartera y Consultivo para realizar la Gestión de Cobro.</li> <li>■ Cambia de nombre la Gerencia de Cobranza y Comisiones por Gerencia de Primas y Comisiones.</li> </ul>
2° enero 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización Ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se establecieron a Detalle los parámetros de Cambio de Conducto.</li> <li>■ Actualización de las autorizaciones de Director Comercial a nivel subdirector.</li> </ul>
1° julio 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización Ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Primas por cobrar antigüedad superior a 90 días y estimación para cuentas de cobro dudoso.</li> <li>■ Cambios de Conducto.</li> <li>■ Sustitución de Recibos.</li> </ul>